

**STRATEGI PEMULIHAN KRISIS PARIWISATA KOTA BANDUNG
PADA MASA PANDEMI COVID-19**

*TOURISM CRISIS RECOVERY STRATEGY IN BANDUNG CITY
DURING THE COVID-19 PANDEMIC*

TESIS

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Magister Manajemen Pariwisata



**DISUSUN OLEH:
SELLA SADES
NIM. 201923857**

**KONSENTRASI ADMINISTRASI PARIWISATA
PROGRAM PASCASARJANA
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG
2022**

SURAT PERNYATAAN

1. Karya tulis ini asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik Politeknik Pariwisata NHI Bandung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari tim pembimbing
3. Dalam Tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah dipublikasikan atau ditulis oleh orang lain, kecuali secara tertulis dan dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam Tesis dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka
4. Pernyataan ini saya buat dengan bersungguh-sungguh dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia mendapay sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bandung, April 2022

Yang Membuat Pernyataan



Sella Sades

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN

Sesuai dengan hasil sidang tesis tanggal 23 April 2022 dan sesuai saran-saran dan masukan yang telah disampaikan oleh tim penguji, dengan ini disampaikan revisi Tesis

Nama : Sella Sades
NIM : 201923857
Konsentrasi : Administrasi Pariwisata
Judul : Strategi Pemulihan Krisis Pariwisata Kota Bandung Pada Masa Pandemi Covid-19

Sudah selesai dan dapat disetujui oleh:

Penguji I,



Dr. Mohamad Liga Suryadana, M.Si.
NIP. 19600504 198503 1 001

Penguji II,



Dr. Acep Unang Rahayu, M.Ed
NIP. 19641122 199203 1 001

Pembimbing I,



Dr. Beta Budisetyorini, M.Sc.
NIP. 19720119 200212 2 001

Pembimbing II,



Dr. ER. Umami Kalsum, MM.Par., CHRMP.
NIP. 19730723 199503 2 001

Bandung, Mei 2022
Mengetahui,
Sekretaris Program Pascasarjana
Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Dr. Ananta Budhi Danurdara., M.Sc. CPM (Asia).
NIP. 19750611 200212 1 001

LEMBAR PENGESAHAN
STRATEGI PEMULIHAN KRISIS PARIWISATA KOTA BANDUNG
PADA MASA PANDEMI COVID-19

TOURISM CRISIS RECOVERY STRATEGY IN BANDUNG CITY
DURING THE COVID-19 PANDEMIC

TESIS

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Magister Manajemen Pariwisata pada program
Pascasarjana Politeknik Pariwisata NHI Bandung

Disusun Oleh:
SELLA SADES
NIM. 201923857

MENGESAHKAN,
Bandung, April 2022

Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc
NIP. 19710506 199803 1 001

KONSENTRASI ADMINISTRASI PARIWISATA
PROGRAM PASCASARJANA
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG

2022

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tesis ini.

Tesis dengan judul **“Strategi Pemulihan Krisis Pariwisata Kota Bandung Pada Masa Pandemi Covid-19”** sebagai persyaratan dalam memperoleh gelar program Magister Manajemen Pariwisata, Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada :

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc., selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung;
2. Dr. Haryadi Darmawan, MM., selaku Ketua Program Pascasarjana Politeknik Pariwisata NHI Bandung;
3. Dr. Beta Budisetyorini A.Par., M.Sc., selaku pembimbing I atas pengarahan, bimbingan, dan pengetahuan kepada peneliti selama penelitian tesis;
4. Dr. ER. Ummi Kalsum, MM.Par., CHM., selaku pembimbing II atas pengarahan, bimbingan, dan pengetahuan kepada peneliti selama penelitian tesis;
5. Seluruh dosen dan staff Program Pascasarjana Politeknik Pariwisata NHI Bandung;
6. Keluarga tercinta : Papa Kusnadi Elia Permana, Mama Eli Yunaili, kakak Zena Fitria, serta kakak Dwi Iman atas motivasi, perhatian serta doa yang terus mengalir;
7. Rekan-rekan tim Sekretariat Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung;

8. Teman-teman Program Magister Manajemen Pariwisata angkatan 2019 atas kerjasama, kebersamaan, dan semangatnya selama kuliah;
9. Pihak-pihak lain yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu. Terima kasih atas doa dan dukungan kalian semua.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, saran, dan kritik yang sifatnya membangun peneliti harapkan dari semua pihak.

Bandung, Maret 2022

Peneliti

ABSTRAK

Sella Sades, 201923857, Strategi Pemulihan Krisis Pariwisata Kota Bandung Pada Masa Pandemi Covid-19. Dibawah bimbingan Dr. Beta Budisetyorini, M.Sc. dan Ibu Dr. ER. Ummi Kalsum, MM.Par., CHM.

Kota Bandung diklaim menjadi salah satu destinasi wisata dengan pendapatan paling menurun akibat pandemi covid-19. Sebagian besar tempat wisata di Kota Bandung pun dibuka melalui simulasi dan peninjauan penerapan protokol kesehatan, namun hal tersebut belum cukup membuat perekonomian pariwisata Kota Bandung menjadi pulih. Berbagai strategi pun dilakukan oleh para pelaku pariwisata dalam rangka memulihkan krisis pariwisata yang terjadi di Kota Bandung. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui strategi dan alternatif strategi pemulihan krisis pariwisata Kota Bandung pada masa covid-19 sesuai dengan kategori krisis kepariwisataan menurut SOP Pengelolaan Krisis Kepariwisataan oleh Kementerian Pariwisata RI (2018) yaitu krisis pemasaran (citra/reputasi) dan krisis SDM pariwisata.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan teknik *purposive sampling* dengan melibatkan instansi dan asosiasi pariwisata yang memiliki peran dalam pemulihan krisis pemasaran (citra/reputasi) pariwisata dan SDM pariwisata Kota Bandung sebagai partisipan. Teknik analisis menggunakan reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, dan analisis SWOT.

Hasil penelitian menunjukkan Kota Bandung mengalami krisis pemasaran (citra/reputasi) dan SDM pariwisata, antara lain penutupan sementara tempat wisata dan sarana prasarana, larangan kegiatan MICE, penyegelan tempat usaha, pelaku usaha yang terpapar virus, dan pemberhentian kerja pelaku wisata. Strategi adaptif pun diterapkan dalam pemulihan krisis pemasaran (citra/reputasi) dan SDM pariwisata, antara lain program sertifikasi CHSE, promosi wisata virtual, himbuan penerapan fasilitas wisata, penyediaan fasilitas prokes, pelaksanaan CoE, pembentukan tim internal monitoring penerapan AKB, pemberian vaksinasi, relaksasi pembatasan sosial, dan bantuan sosial para pelaku wisata. Analisis SWOT menunjukkan alternatif strategi pada aspek krisis pemasaran pariwisata (citra/reputasi) berada pada kuadran II (diversifikasi), sedangkan aspek SDM pariwisata menunjukkan posisi kuadran IV (defensive).

Kata kunci : manajemen krisis, pemulihan krisis pariwisata, pemasaran pariwisata, sumber daya manusia pariwisata

ABSTRACT

Sella Sades, 201923857, Tourism Crisis Recovery Strategy in Bandung City Curing the Covid-19 Pandemic. Under supervision of Dr. Beta Budisetyorini, M.Sc. and Mrs. Dr. ER. Ummi Kalsum, MM. Par., CHM.

Bandung City is claimed to be one of the tourist destinations with the lowest income due to the COVID-19 pandemic. Most of the tourist attractions in the city of Bandung were also opened through simulation and review of the application of health protocols, but this was not enough to make the tourism economy of the city of Bandung recover. Various strategies were carried out by tourism actors in order to restore the tourism crisis that occurred in the city of Bandung. The purpose of this study was to determine strategies and alternative strategies for recovering the tourism crisis in Bandung during the Covid-19 period according to the tourism crisis category according to the Tourism Crisis Management SOP by the Indonesian Ministry of Tourism.

This study uses a qualitative approach and purposive sampling technique by involving tourism agencies and associations that have a role in recovering the tourism marketing (image/reputation) crisis and tourism human resources in Bandung City as participants. The analysis technique uses data reduction, data presentation, drawing conclusions, and SWOT analysis.

The results showed that the city of Bandung was experiencing a marketing (image/reputation) crisis and tourism human resources, including the temporary closure of tourist attractions and infrastructure, the prohibition of MICE activities, the sealing of business premises, business actors exposed to the virus, and the termination of work for tourism actors. Adaptive strategies are also applied in the recovery of the marketing (image/reputation) crisis and tourism human resources, including the CHSE certification program, virtual tourism promotion, appeals for the application of tourist facilities, provision of health care facilities, implementation of CoE, formation of an internal team monitoring the implementation of IMR, vaccination, relaxation social restrictions, and social assistance for tourism actors. The SWOT analysis shows that alternative strategies in the tourism marketing crisis aspect (image/reputation) are in quadrant II (diversification), while the tourism HR aspect shows a quadrant IV (defensive) position.

Keywords : crisis management, tourism recovery, tourism marketing, tourism human resources

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Keterbatasan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Manajemen Krisis.....	8
B. Strategi Pemulihan Krisis.....	14
C. Pemasaran Pariwisata.....	15
D. Teori Image Restoration (TIR).....	21

E. Sumber Daya Manusia (SDM) Pariwisata	23
F. Pariwisata dan Corona Virus Disease (Covid-19).....	27
G. Penelitian Terdahulu	29
H. Kerangka Pemikiran	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
A. Rancangan Penelitian	33
B. Partisipan dan Tempat Penelitian	33
C. Pengumpulan Data	35
1. Teknik Pengumpulan Data	35
2. Alat Pengumpulan Data	37
3. Analisis Data	38
D. Pengujian Keabsahan Data	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
A. Hasil Penelitian dan Pembahasan Kondisi Aktual Krisis Pariwisata Kota Bandung Pada Masa Pandemi Covid-19	47
1. Pemasaran Pariwisata (Citra/Reputasi)	47
2. Sumber Daya Manusia (SDM) Pariwisata	70
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan Strategi Pemulihan Krisis Pariwisata Kota Bandung Pada Masa Pandemi Covid-19	83
1. Pemasaran Pariwisata (Citra/Reputasi)	83
2. Sumber Daya Manusia (SDM) Pariwisata	97

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan Alternatif Strategi Pemulihan Krisis	
Pariwisata Kota Bandung.....	101
1. Pemasaran Pariwisata (Citra/Reputasi)	101
2. Sumber Daya Manusia (SDM) Pariwisata	113
BAB IV SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN	125
A. Simpulan	125
B. Implikasi	129
C. Saran	130

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Matriks SWOT	43
Tabel 4.1	Daftar Restoran Yang Tutup Sementara Akibat Covid-19	64
Tabel 4.2	Daftar Hotel Yang Tutup Sementara Akibat Covid-19	66
Tabel 4.3	Daftar Pegawai Restoran/Café Yang Dirumahkan	74
Tabel 4.4	Daftar Pegawai Hotel Yang Dirumahkan	75
Tabel 4.5	Matriks Faktor Strategis Internal	106
Tabel 4.6	Matriks Faktor Strategis Eksternal	107
Tabel 4.7	Matriks SWOT Krisis Pemasaran Pariwisata	109
Tabel 4.8	Matriks SWOT Strategis Internal	119
Tabel 4.9	Matriks SWOT Strategis Eksternal	120
Tabel 4.10	Matriks SWOT Krisis SDM Pariwisata	122

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Tahapan Krisis Kepariwisata	10
Gambar 2.2	Diagram Kuadran SWOT	42
Gambar 4.1	Himbauan Penutupan Tempat Wisata Kota Bandung dan Larangan Berkunjung ke Kota Bandung	52
Gambar 4.2	Kondisi Jalan Merdeka Saat Pembatasan Sosial Berskala Besar	53
Gambar 4.3	Papan Pengumuman Jalan Kota Bandung Pada Masa AKB	57
Gambar 4.4	Diagram Kasus Positif Covid-19 Kota Bandung Periode Februari 2020 – Juni 2021	72
Gambar 4.5	Diagram Kasus Positif Covid-19 Kota Bandung Berdasarkan Umur dan Jenis Kelamin	73
Gambar 4.6	Logo Certified CHSE	85
Gambar 4.7	Wastafel di Alun-Alun Kota Bandung Tidak Terawat	95
Gambar 4.8	Diagram SWOT Krisis Pemasaran Pariwisata (Citra/Reputasi) Kota Bandung	108
Gambar 4.9	Diagram SWOT Krisis SDM Pariwisata Kota Bandung	121

DAFTAR PUSTAKA

- Barton, L. 1993. "Crisis In Organizations: Managing And Communicating In The Heat Of Chaos". *Cincinnati, OH: South-Western Publishing Company*.
- Benoit, W. L. 1995. "Sears' Repair Of Its Auto Service Image: Image Restoration Discourse In The Corporate Sector". *Communication Studies*, 46(1-2), 89-105.
- Boeng, Soeseno, dkk. 2019. *Manajemen Resiko, Krisis, & Bencana untuk Industri Pariwisata yang Berkelanjutan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Burhanudin, Atep. 2020. "Akibat Corona, Okupansi Hotel di Kota Bandung Turun Hingga 30 Persen". [Internet]. [diunduh pada 1 Maret 2021] Tersedia : <https://rri.co.id/ekonomi/798776/akibat-corona-okupansi-hotel-di-kota-bandung-turun-hingga-30-persen>
- Coban, S. 2012. "The Effect of The Image of Destination on Tourist Satisfaction and Loyalty: The Case of Cappadocia". *European Journal of Social Sciences*, 29 (2): 222-232
- Cravens, D. W., & Piercy, N. F. 2009. "Strategic Marketing (9th ed.)". New York: McGraw Hill.
- Creswell, J. W. (2008). "Educational Research: Perencanaan, Pelaksanaan, dan Evaluasi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif". Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Damanik, J., & Weber, H. F. 2006. "Perencanaan Ekowisata Dari Teori Ke Aplikasi".
- Denik, Kun ; Musadieg M. Al; Djudi M. 2017. "Pengaruh Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) terhadap Motivasi Kerja (Studi pada karyawan Taman Rekreasi Sengkaling (TRS))". Malang : Universitas Brawijaya
- Dima, E. T., & Seran, B. 2020. "Pengaruh Pengeluaran Pemerintah Sektor Pendidikan, Kesehatan Dan Ekonomi Terhadap Indeks Pembangunan

Manusia (IPM) Kota Kupang”. Ekopem: Jurnal Ekonomi Pembangunan, 5(2), 7-17.

Djamal, M. 2015. “Paradigma Penelitian Kualitatif”. Jogjakarta: Pustaka Pelajar

DPR RI. 2017. “Buletin APBN: Pusat Kajian Anggaran Badan Keahlian DPR RI”. Vol. II (23)

Fearn-Banks, K. 2001. “Crisis Communication: A Review Of Some Best Practices”. Handbook Of Public Relations, 479-485.

Grewal, D. dan Levy, M. 2008. “Marketing”. Boston: McGraw-Hill Irwin

Gunawan, Imam. 2013. “Metode Penelitian Kualitatif.: Teori dan Praktik”. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Halim, F., & Suparman, A. 2020. “Okupansi Hotel di Kota Bandung Belum Terdampak Pandemi COVID-19”. [Internet] [diunduh pada 1 Maret 2021] Tersedia : https://id.berita.yahoo.com/okupansi-hotel-di-kota-bandung-033808475.html?guccounter=1&guce_referrer=aHR0cHM6Ly93d3cuZ29vZ2xlLmNvbS8&guce_referrer_sig=AQAAAL5Kk2rLpb_F-R_eD59OuXTzKY_70FgWqdg7MMhoYGvY_D98nBbX9tL9oy5AVv3Q8htT6bB0t8Uc_BGW3nPnaxaMFcFLvsorQ6kSeF2HKsMOJ4aEWjFQ5Ho9VdUN_EhQczQeyNLryliOz2CL3htU9wUN7g5ORp5bNOzf9HUT0pqX

Harlow, U. K., Holloway, J. C., & Robinson, C. 1995. “Marketing For Tourism”.

Herdiana, D. 2020. “Rekomendasi Kebijakan Pemulihan Pariwisata Pasca Wabah Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) Di Kota Bandung”. Jurnal Master Pariwisata (JUMPA), 1-30.

Hidayah, Nurdin. 2019. “Pemasaran Destinasi Pariwisata”.

Istighfarin, F. R., & Yuliani, M. 2020. “Peran *Public Relation* Dalam Mengembalikan Citra Perusahaan: Studi Kasus Apartemen Cinere Bellevue Suites Pasca Kebakaran Tahun 2017”. Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora, 1(12), 236-245.

- Jia, Z., Shi, Y., Jia, Y., & Li, D. (2012). "A Framework Of Knowledge Management Systems For Tourism Crisis Management". *Procedia Engineering*, 29, 138-143.
- Kasali, R. 1994. "Manajemen Public Relations: Konsep Dan Aplikasinya Di Indonesia". Indonesia: Grafiti.
- Kemenparekraf / Baparekraf RI. 2020. "Strategi Industri Pariwisata Dalam Menghadapi New Normal". *Pedulicovid19* [Internet]. [diunduh pada 28 Februari 2021] Tersedia pada : <https://pedulicovid19.kemenparekraf.go.id/strategi-industri-pariwisata-dalam-menghadapi-new-normal/>
- Kementerian Pariwisata RI. 2018. "SOP Pengelolaan Krisis Kepariwisata: Aktivitas *Tourism Crisis Center* (TCC)". Jakarta: Kementerian Pariwisata RI
- Koster, M. C., & Politis-Norton, H. 2004. "Crisis Management Strategies". *Drug Safety*, 27(8), 603-608.
- Kotler, P. & Armstrong, G., 2012. "Principles Of Marketing Edition 14th, Global Edition". *Prentice Hall, Pearson*.
- Kotler, P. & Keller, K. 2016. "Marketing Management (Global Edition)". Harlow: Pearson Education Limited
- Kotler, P., & Armstrong, G. 2007. "Principios De Marketing". *Pearson Prentice Hall*.
- Kriyantono, R., & Sos, S. 2014. "Teknik Praktis Riset Komunikasi". Prenada Media.
- Lincoln, Yvonna S & Egon G. Guba. 1985. "Naturalistic Inquiry". California: Sage
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. "Manajemen Pemasaran Jasa". Jakarta : Salemba Empat.
- Manafe, Janri D., dkk. 2016. "Pemasaran Pariwisata Melalui Strategi Promosi Objek Wisata Alam, Seni Dan Budaya (Studi Kasus Di Pulau Rote Nusa Tenggara Timur)". *Bisnis*. Vol. 4 (1)

- Mekarisce, A. A. 2020. "Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat". *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 145-151.
- Miles, Matthew B dan Amichael Huberman. 2007. "Analisis Data Kualitatif Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru. Terjemahan Tjetjep Rohendi Rohisi". Jakarta: Universitas Indonesia.
- Moleong, Lexy. J. 2016. "Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi". Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muditomo, Arianto. 2011. "Recovery Marketing Strategy: Upaya Pemulihan Loyalitas Pelanggan Jangka Panjang". *Majalah Bank Manajemen*.
- Nasrullah, N., dkk. 2020. "Pemasaran Pariwisata: Konsep, Perencanaan & Implementasi". Yayasan Kita Menulis.
- Pajriah, S. 2018. "Peran Sumber Daya Manusia dalam Pengembangan Pariwisata Budaya di Kabupaten Ciamis". *Jurnal Artefak*, 5(1), 25-34.
- Poerwandari, K. 2005. "Pendekatan Kualitatif untuk Penelitian Perilaku Manusia". Jakarta: LPSP3 Fakultas Psikologi Universitas Indonesia
- Prastowo, Andi. 2011. "Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian". Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Putra, Idris. 2020. PHK 90 Persen Pekerja, Saung Angklung Udjo Bandung Terancam Bangkrut. [Internet] [diunduh pada 28 Februari 2021] Tersedia : <https://www.merdeka.com/uang/phk-90-persen-pekerja-saung-angklung-udjo-bandung-terancam-bangkrut.html>
- Putra, Wisma. 2020. "Kunjungan Wisman Turun Gegara Corona, Bandung Maksimalkan Wisnus". *Travel Detik* [Internet]. [diunduh pada 28 Februari 2021] Tersedia : <https://travel.detik.com/travel-news/d-4933031/kunjungan-wisman-turun-gegara-corona-bandung-maksimalkan-wisnus>

- Ranawati, N. 2020. "Selepas Relaksasi, Sektor Wisata Kota Bandung Masih Lesu". [Internet]. [diunduh pada 1 Maret 2021] Tersedia : <https://ayobandung.com/read/2020/10/13/140798/selepas-relaksasi-sektor-wisata-kota-bandung-masih-lesu>
- Rangkuti, Freddy. 2009. "Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication". Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Rasyad, Rasdian. 2002. "Metode Statistik Deskriptif untuk Umum". Jakarta: Grasindo.
- Reseffendi. 2010. "Dasar-Dasar Penelitian Pendidikan dan Bidang Non-Eksakta Lainnya". Bandung: Tarsito.
- Riyanto, Y. 2010. "Metodologi Penelitian Pendidikan". Surabaya: Penerbit SIC.
- Rokom. 2012. "Aspek Kesehatan dalam Pariwisata". Sehat Negeriku: Sehatlah Bangsaku [Internet]. [diunduh pada 1 Maret 2021] Tersedia : <https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/rilis-media/20120415/533512/aspek-kesehatan-dalam-pariwisata/>
- Ruqoyah, S. & Suparman, A. 2020. Ridwan Kamil: Pariwisata di Bandung Paling Parah Kena Dampak Corona. [Internet] [diunduh pada 28 Februari 2021] Tersedia : <https://www.viva.co.id/berita/nasional/1313319-ridwan-kamil-pariwisata-di-bandung-paling-parah-kena-dampak-corona>
- Satlita, Lena. 2005. "Strategi Komunikasi dalam Menangani Krisis Organisasi". Efisiensi. Vol. 5 (2)
- Schneider, I., & Sönmez, S. (1999). "Exploring The Touristic Image Of Jordan". *Tourism Management*, 20 (4), 539-542.
- Setiawan, R. I. 2016. "Pengembangan Sumber Daya Manusia Di Bidang Pariwisata: Perspektif Potensi Wisata Daerah Berkembang". *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (Penataran)*, 1(1), 23-35.

- Sidiq, U., & Choiri, M. M. 2019. "Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan". Ponorogo: CV Nata Karya.
- Simatupang, V. & Sukmadi, S. 2020. "Analisis Kebijakan Pembangunan Pariwisata Berkelanjutan Di Kota Bandung Selama Pandemi Covid 19". *Media Bina Ilmiah*, 15(6), 4669-4680.
- Soendari, T. 2001. "Pengujian Keabsahan Data Penelitian Kualitatif". Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Sönmez, S. F., Apostolopoulos, Y., & Tarlow, P. 1999. "Tourism In Crisis: Managing The Effects Of Terrorism". *Journal Of Travel Research*, 38(1), 13-18.
- Sugiyono. 2011. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D". Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2013. "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D". Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2015. "Metode Penelitian Kombinasi (*Mix Methods*)". Bandung: Alfabeta.
- Sunaryo, B. 2013. "Kebijakan Pembangunan Destinasi Pariwisata Konsep dan Aplikasinya di Indonsia". Yogyakarta: Gava Media.
- Sutiksno, D. U. 2020. "Tourism Marketing". Yayasan Kita Menulis.
- Veil, Shari R., Elizabeth L. Petrun, and Holly A. Roberts. 2012. "Issue Management Gone Awry: When Not to Respond to an Online Reputation Threat." *Corporate Reputation Review* 15,4. 319–32.
- Warsitaningsih, S. 2002. "Handout Manajemen Industry Catering". Bandung: PKK FPTK UPI.
- Widoyoko, Eko Putro. 2014. "Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian". Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Yuan, C. 2015. "An Effective Strategy for Human Resource Management Crisis in Enterprises". *In 2015 International Conference on Humanities and Social Science Research. Atlantis Press.*